

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menerapkan program ATCS yang diukur dengan menggunakan konsep *balanced scorecard*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan mendeskripsikan fenomena yang terjadi bertujuan untuk mengetahui kinerja pada objek penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan 4 perspektif pada *balanced scorecard* yaitu pada perspektif keuangan dengan membandingkan laporan kinerja anggaran yang terealisasi menunjukkan bahwa, kegiatan yang dilakukan dapat dikatakan ekonomis. Perspektif pelanggan dengan menganalisis pelanggaran dan kepuasan masyarakat menunjukkan kurang baik dari segi pelayanan. Perspektif proses bisnis internal dapat dikatakan baik dalam meningkatkan berbagai inovasi yang dilakukan demi mencapai kepuasan masyarakat. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat dikatakan baik dengan meningkatkan kemampuan karyawan serta kepuasan karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan pembahasan diatas menunjukkan bahwa, pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* dalam menerapkan program ATCS pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat dikatakan baik, meskipun pada perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang kurang baik.

Kata Kunci: *Balanced scorecard*, Pengukuran kinerja , dan ATCS

ABSTRACT

This research aimed to find out and analyze the performance of Surabaya City Office of Transportation in implementing the ATCS program. Which was measured by the balanced scorecard concept. While, the research was qualitative, in which describing the phenomena that occurred in order to determined the object performance of this research.

There were 4 perspective on the balanced scorecard. The financial perspective which compared to the realized budget performance reports. It showed, the activities which were carried out, could be said to be economical. The customer perspective, by analyzing violations and community satisfaction, showed less good in terms of service. The internal business process perspective, could be said to be good in enhancing various innovations which carried out in order to achieve community satisfaction. Growth and learning perspectives could be said to be good by increasing employees capabilities and employess satisfaction in working.

Based on discussion, the performance measurement with the balanced scorecard in implementing the ATCS program of Surabaya city office of Transprotation could be said to be good, even though the customer's perspective showed poor.

Keywords: balanced scorecard, performance measurement, ATCS